

KUALITAS PELAYANAN PAJAK BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
(KPP) SAWAHAN SURABAYA

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

HAMDI SYAIFUDIN
0541310121

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
2012

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PENELITIAN : KUALITAS PELAYANAN PAJAK
BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAAN MASYARAKAT DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
SURABAYA SAWAHAN

Nama Mahasiswa : Hamdi Syaifudin

NPM : 0441010110

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dra. Susi Hardjati, MAP
NIP. 1969 0210 1993 03 2001

Mengetahui Ketua Program Studi

Dr. Lukman Arif, MSi
NIP. 1964 1102 1994 03 1001

KUALITAS PELAYANAN PAJAK BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAAN MASYARAKAT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
SAWAHAN SURABAYA

Oleh :

HAMDI SYAIFUDIN
NPM. 0541310121

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal : 18 Juni 2012

Pembimbing

Tim Penguji :

1.

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

2.

Dr. Ertien Rining N, M.Si
NIP. 196801161993032001

3.

Drs. Hartono Hidayat, MSI
NIP. 030 115 320

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

KUALITAS PELAYANAN PAJAK BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAAN MASYARAKAT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
SAWAHAN SURABAYA

Nama Mahasiswa : Hamdi Syaifudin
NPM : 0541310121
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal Juni 2012

Mengetahui / Menyetujui,

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Dr. Ertien Rining N, M.Si
NIP. 19680116199032001

Drs. Hartono Hidayat, MSI
NIP. 030 115 320

KUALITAS PELAYANAN PAJAK BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAAN MASYARAKAT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
SAWAHAN SURABAYA

Disusun Oleh :

HAMDI SYAIFUDIN
NPM. 0541310121

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Pembimbing

Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dra. Ec. Hj Suparwati, MSi
NIP. 195507181983022001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang hanya dengan rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa selalu membimbing dan mengarahkan setiap langkah penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul KUALITAS PELAYANAN PAJAK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) SAWAHAN SURABAYA.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Susi Hardjati, MAP selaku Dosen Pembimbing karena beliau telah bersedia meluangkan waktu kepada penulis untuk memberikan bimbingan dan petunjuk hingga laporan proposal skripsi ini terselesaikan.

Selain itu penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, Msi, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak DR. Lukman Arif, Msi, selaku Ketua program studi Ilmu Administrasi negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Dra, Susi Hardjati, MAP, selaku Sekretaris program studi Ilmu Administrasi negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Semua staf Dinas Kantor Pelayanan Pajak yang telah membantu dalam memberikan informasi-informasi yang penulis butuhkan.
5. Bapak dan Ibu yang telah memberi motivasi dan membantu dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mohon adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun demi sempurnanya proposal skripsi ini.

Semoga Proposal skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi yang memerlukannya.

Surabaya, 11 Juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	7
2.2.1. Reformasi Birokrasi	7
2.2.2. Birokrasi	12
2.2.3. Pelayanan Publik	14
2.2.3.1. Jenis-jenis Pelayanan Publik	15
2.2.3.2. Kualitas Pelayanan Publik	16
2.2.3.3. Meningkatkan Mutu Pelayanan	18
2.2.4. Kepuasan	19
2.2.4.1. Unsur-Unsur Kepuasan	20
2.2.4.2. Manfaat Kepuasan Konsumen	21
2.2.4.3. Kepuasan Pelayanan Publik	21
2.3. Kerangka Berfikir	23
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	24
3.2.1. Definisi Operasional Variabel	24
3.3. Lokasi Penelitian	27

3.4. Populasi dan teknik Pengambilan Sampel	27
3.4.1. Populasi	27
3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel	28
3.5. Teknik Pengumpulan Data	29
3.6. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	29
3.6.1. Teknik Analisis	29

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	31
4.1.1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak	31
4.1.2. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sawahan Surabaya.....	34
4.1.3. Visi Dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sawahan Surabaya.....	35
4.1.4. Aspek Kegiatan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sawahan Surabaya.....	36
4.1.5. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sawahan Surabaya.....	37
4.1.6. Komposisi Pegawai	42
4.1.7. Sarana dan Prasarana	43
4.2. PENYAJIAN DATA	
4.2.1. Data Responden.....	46
4.2.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.1.2. Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.1.3. Responden Berdasarkan Pendidikan	48
4.2.1.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.2.2. Hasil Setiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	49
4.3. ANALISA DATA	62
4.3.1. Menghitung Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan.....	63
4.3.2. Menghitung Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang.....	64

4.3.3. Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang Masing-	
Masing Unsur Pelayanan.....	64
4.3.4. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	65
4.4. PEMBAHASAN	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Instrumen Pengukuran Variabel	25
Tabel 3.2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Koversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	30

KUALITAS PELAYANAN PAJAK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) SAWAHAN SURABAYA

HAMDI SYAIFUDIN

Abstraksi

Penelitian ini didasarkan pada fenomena Kualitas tentang Pelayanan di Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sawahan Surabaya. Dimana masih kurang maksimalnya kualitas pelayanan di Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sawahan Surabaya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sawahan Surabaya

Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan maka digunakan 14 unsur sebagaimana yang telah ditetapkan dalam KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang meliputi: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, ketepatan jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan, dan keamanan pelayanan. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sawahan Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, menggunakan Accidental Sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari penelitian ini adalah besarnya indeks kepuasan masyarakat pada kualitas kinerja pelayanan yang diperoleh di Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sawahan Surabaya adalah 53.333 sehingga dapat dikategorikan Kurang Baik dan memiliki mutu pelayanan C. Dari ke 14 unsur pelayanan yang terbaik adalah Kenyamanan Lingkungan Pelayanan (U13) dengan nilai IKM 0,170.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menjadi persoalan yang senantiasa mewarnai keseharian masyarakat. Dalam berbagai media massa seperti radio, televisi, koran, dan sebagainya. Citra negatif tentang birokrasi publik maupun rendahnya kualitas pelayanan publik tercermin pada maraknya tanggapan, keluhan dan cibiran di koran misalnya, dapat disimak pada kolom surat pembaca atau pembaca menulis. Masyarakat mengeluhkan kualitas pelayanan, adanya korupsi, pungli, lamban kinerja petugas, banyaknya meja yang harus dilalui ketika mengurus surat IMB, sertifikat tanah, bukti kepemilikan, ketidakpastian dan lamanya tempo penyelesaian urusan dan sebagainya. Yamit, (2005: 22) mendefinisikan kualitas layanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Sedangkan menurut Parasuraman (1988) mengartikan kualitas sebagai suatu bentuk sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan kalangan akademisi dan birokrat tentang pelayanan publik di Indonesia, ternyata kondisinya masih seringkali “dianggap” belum baik dan memuaskan. Santoso, (1998:4-8) memisahkan berbagai pandangan tentang kebijakan publik ke dalam dua kelompok. Pemikiran pertama menyatakan bahwa kebijakan publik sama dengan

tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, sebagaimana yang diungkapkan oleh Dye,(1978:3) kebijakan publik itu adalah mencakup “apa” yang dilakukan, “mengapa” mereka melakukannya, dan “bagaimana” akibatnya.

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. (KepMen PAN, 2004: 5).

Sedangkan jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi dilingkungan kantor pajak. pembangunan dibidang perpajakan merupakan bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggungjawab atas pelayanan pajak harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan perpajakan. Sesuai amanat UUD 1945 Pasal 23, bahwa “Pajak merupakan kontribusi wajib rakyat kepada negara baik orang pribadi maupun badan hukum atau warga negara terhadap negara, dengan tidak mendapat imbalan atau kontraprestasi langsung dan digunakan untuk kepentingan negara serta untuk kemakmuran rakyat.” Sehingga dapat ditarik suatu pemahaman bahwa untuk membela negara ini tidak harus dengan cara yang sulit. Hanya dengan menyisihkan sedikit bagian dari yang telah

diperoleh, akan dapat menyukseskan pembangunan yang nantinya akan memakmurkan segenap lapisan negeri. Untuk itu kesadaran akan pentingnya pajak diharapkan mampu memenuhi segenap relung jiwa bangsa ini. Direktur Jenderal Pajak, A.Fuad Rahmany menyampaikan bahwa penerimaan pajak sampai dengan Hingga 31 Oktober 2010 Direktorat Jenderal Pajak telah menghimpun penerimaan pajak sebesar Rp 485,089 triliun atau mencapai 73,3 persen dibandingkan dengan rencana penerimaan tahun 2010 sebesar Rp 661,498 triliun. Jika unsur penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) Minyak dan Gas tidak diperhitungkan, realisasi penerimaan pajak nonmigas mencapai Rp 442,899 triliun, atau 73,1 persen dari rencana penerimaan pajak nonmigas tahun 2010 sebesar Rp 606,116 triliun. Secara detail, realisasi penerimaan dari PPh Nonmigas adalah Rp 240,654 triliun; adapun realisasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) sebesar Rp 171,542 triliun; dan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sebesar Rp 27,910 triliun. Selain itu, masih ada penerimaan pajak lainnya (antara lain meterai) mencapai Rp 2,791 triliun. Apabila dibandingkan dengan periode yang sama tahun 2009, realisasi penerimaan pajak nonmigas tumbuh positif sebesar 14,8 persen. "Realisasi penerimaan pajak tahun 2010 optimistis dapat mencapai 100 persen karena pada dua bulan terakhir ini akan banyak masuk penerimaan pajak dari sektor bendahara (kompas.com).

Merujuk pada permasalahan tersebut diatas, maka penulis mengambil judul “Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sawahan Surabaya.”

1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan Latar Belakang diatas, penulis akan membahas permasalahan yang ditemukan, yaitu antara lain “Bagaimana pelaksanaan Kualitas dengan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sawahan Surabaya ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam pengambilan rumusan masalah diatas antara lain “Untuk mengetahui pelaksanaan Kualitas dengan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Sawahan Surabaya ?”

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini, adalah :

1. Bagi Penulis
 - a. Untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata dan dalam lingkungan masyarakat.
 - b. Mendapat pengetahuan dan pengalaman dalam bidang kepegawaian khususnya tentang kualitas pelayanan perpajakan.
 - c. Untuk mengetahui kualitas pelaksanaan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Sawahan Surabaya.

2. Bagi Instansi
 - a. Membantu menyelesaikan tugas-tugas kerja yang ada.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi sejauhmana kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Sawahan.
3. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 - a. Dipergunakan sebagai tambahan perbendaharaan referensi kepustakaan bagi mahasiswa yang mengangkat tentang topik pelaksanaan penyuluhan perpajakan.
 - b. Dapat mengaplikasikan teori yang didapat selama mengikuti perkuliahan.